

# 黑暗中的“指舞者”开创就业新路

## ——记一群自强不息开网店的视障者

本报记者 姜燕 摄影 周馨

### 1 首家视障者网店“用心创世界”

视障者开网店,怎么和顾客交流,怎么介绍货物呢?这是许多人最好奇的地方。

点开“用心创世界”淘宝店铺,“时尚生活大搜罗”的店招赫然在目,模特展示的保暖内衣、时尚女装图片和手表、女鞋、充值卡的图片混杂在一起,有的图片格式还有待调整,比起许多做得美轮美奂的网店来,虽然略显凌乱,但并不影响买家购物。

从货品的种类上来看,品种不算少,“用心创世界”团队里的队员说,他们最初卖的是母婴用品,还卖过女性饰品。可见,货品的种类并不因他们视力的缺失而受到限制。

在“开店日记”里,他们写道:视障,这个看似与电子商务有着那般遥远距离的群体,因为有了“读屏软件”的诞生,也从此拥有了飞往梦想的翅膀。

担任团队里技术支持的张平说,电脑里装有读屏软件,会把屏幕上的文字读出来,打字时,也有声音提示。读屏软件还能帮助组词来区别同音异义词,比如他写张平,读屏软件就会读出“张开的张”、“平面的平”。他演示了一次,随着电脑里“叽叽哇哇”的读屏声,他的手指在屏幕上飞快跳跃,不时停顿片刻,侧耳倾听。在没听惯这个软件的人听来,这些语言简直像快进数倍的磁带里放出的音乐,怪里怪气的,一点也听不懂,而张平笑笑说:“听多了就懂了。”

### 2 在一些热心人引领下开店

“当网络购物让出行困难的我们的生活越来越便利,为什么不在网络世界去寻找另一片广阔天地的念头开始在我们的脑海中徘徊。这时,一个难得的契机,一双温暖的手,一些热心的人引领着我们走进了这片天地。”——“用心创世界”开店日记

2009年7月,上海市黄浦区就业促进中心举办的一次研讨会上,沈晨娟、张平等几个对视障者就业有着追求与期待的年轻人遇到了他们的“贵人”——淘宝大学首席讲师“岚姐姐”。在上海市就业指导中心专家张伟康的帮助下,他们与“岚姐姐”会面。岚姐姐为他们专门开办了淘宝课程实训。“刚开始,大家也觉得开店对我们来说是个很大的挑战,但实训一天之后发现,开店完全可行。”在沈晨娟的日记里,不难读出她的兴奋和激动:“酝酿这次创业,是我们梦想已久的事,终于要进入实质阶段了,心里痒痒,摩拳擦掌……”

实训那几天,几个人就住在培训点外的招待所里,每天上完课回来都要讨论到深夜,有时谁躺在床上突然有了想法和点子,就马上爬起来叫醒其他人一起商量。

考虑到母婴用品颜色比较单一,和顾客介绍起来障碍相对较小,岚姐姐建议小店从母婴用品做起。

2009年9月17日,小店注册上线。18日,沈晨娟等人第一次去供货商处“看”货。与其说是“看”,不如说是摸和听,从最初的母婴用品到后来的首饰,队员们对货品的材质、感觉,甚至首饰上的镂空、镶钻大小都要一一摸清。到后来,渐渐形成一套成熟的货品信息库操作模式,事先将每件货品的信息做成详细列表,以备客服随时调用。

### 3 第一次成交在开店39天后

网店刚上线的那段日子里,团队成员每天都要工作十几个小时。“虽然在上线前把可能遇到的问题都想遍了,但一到实战阶段,还是会出现这样那样的麻烦。”张平说,最痛苦的是淘宝网页面的频繁更新,往往他们刚刚摸索适应了新的页面,变化又随之而来,不得不再次摸索。不过,沈晨娟笑着说:“累一点没关系,因为在做我们喜欢的事情啊。”

十几天过去了,淘宝旺旺一次也没响过。沈晨娟说,每次写交班日志时,写到最后就很“心碎”,因为没事可写,为了鼓励大家,她甚至

黑暗世界中,耳朵与手指的完美配合,仿佛在键盘上跳了一支美丽的“指舞”。

5个受过高等教育的视障者,不甘心去当按摩师,不想被生活所抛弃,两年多以前,以无比的想象力、决心和毅力,开创了全国首家视障者团队经营的淘宝网“用心创世界”,短时间内创造佳绩。

然而,一家网店绝不是他们梦想的终点,而仅仅是个起点。他们正在用积累的经验,培训更多的视障者成为“网络客服”,为视障者打造一条新的就业之路。他们更希望,即使只能生活在黑暗中,视障者也能同享网络生活的乐趣。



■ 视障者在宣化路上的“用心创世界”网店办公室

把“又收到广告信息了”这样的话也写上去,为的是提醒大家,起码小店确实实实在在地存在。

第一单生意,谁也不会忘记,在开店的第39天,卖掉了3瓶冬天的怀炉油,虽然只有十几元钱,但显然大大鼓舞了士气。那天当班的客服是“小兵”,接单后,他马上把信息通过QQ告诉了每一个队员。这一天,成了团队值得纪念的日子。慢慢地,生意一点点来了,4个月里,“用心创世界”就做到了4颗心的级别,商品的范围也从母婴用品扩展到居家用品、鞋、手表和首饰等。

### 4 大胆设想打造视障者网店客服

从开店的那一天起,开店就不再是唯一的目标,他们突然想到:“为什么不能将网店客服打造成视障者的一个职业方向呢?”这个大胆的想法让几个年轻人顿时热血沸腾。

他们在就业的道路上都遇到过坎坷。

沈晨娟,2003年大学毕业那年青光眼复发,导致失明。生活的美丽画卷眼看就要在她面前展开,却突然让她陷入永远的黑暗。痛苦与挣扎之后,坚强的她选择了继续深造,从美术专业转到心理学,并于2006年获得心理咨询师执业资格证书,可是,没有一家心理咨询机构愿意接纳她。

沈晨娟的队友中有学法律的,有学社会工作的,有学心理教育和咨询的,也有学编程的,都具备专业知识和技能。但他们同样很难找到一份“对口”的工作。

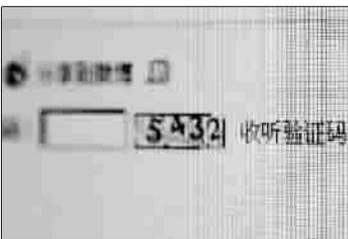
张平,7岁那年因一场皮肤病使眼睛受创,视力逐渐减弱,目前仅余些许光感。盲校毕业后,他考入华东师范大学特殊教育系,由于爱好电脑,他在大学里自学了各种计算机语言,编写开发出多款视障者网络游戏,包括视障者们特别喜欢的“植物大战僵尸”。他曾

在私企试用半年,最终没能留下。

体质孱弱的“小兵”,因患青光眼视力减退,从初中毕业起,未来的谋生之路就让他纠结不已。中考前,读高中还是进盲校学按摩成了一个重大问题。当时,他还不知道华东师范大学有特殊教育专业,读高中可能意味着将来还是去做按摩,而他的身体,恐怕受不了那份苦。思忖再三,他选择了读高中,至少那还有再次选择的机会。后来,他考上了华东师范大学特殊教育专业。毕业前后,他开始为工作发愁,大三下学期从盲校的QQ群里得到信息,参加过英语呼叫中心团队的沈晨娟,2009年毕业时,与师兄师姐们一同“用心创世界”,才好像找到了一片光明,家里人也松了一口气。

### 5 视障者最适合当网店客服

“为什么只能当按摩师呢?我也不想在家



■ 视障者通过听音与正常人一样上网

吃福利,如果那样的话,我为什么还要受高等教育?”沈晨娟的话里带着质问的口气。

据不完全统计,在我国877万的视障人群中,就业者十有八九从事的是按摩行业。

开淘宝店之后,沈晨娟等人越来越认识到,视障者在做网店客服方面有着得天独厚的条件。

“很多网店最头痛的是熟练的客服人员不好找,网店客服工作量大,收入低,而且需要长时间留在室内,很难留住人。”沈晨娟说,而视障者不方便外出活动,一天当中的大部分时间恰恰都在家中度过,客观上最适合这一要求。

于是,开店后不久,“用心创世界”团队便注意收集整理视障者淘宝操作方法,包括把每一个步骤、每一个环节都记录下来。起初,他们将这些心得分享到QQ群中,开展互动答疑,让更多的人参与进来。渐渐地,他们撰写出“淘宝盲用操作攻略之账户管理篇、购物篇、淘宝旺旺篇”等文件,并毫无保留地将这些宝贵的经验共享到网上。

在位于上海宣化路的办公室里,身材瘦小的沈晨娟侃侃而谈,谈及网店客服的发展,俨然一个运筹帷幄的企业管理者。她虽然目不及物,却“看”得比很多明眼人远。

“我们要把‘用心创世界’打造成一个客服品牌,通过不断培训视障者客服,为网店输送人力资源。”沈晨娟说,对网店而言,流失一个成熟的客服是一大损失,而如果从她这里聘用客服,走掉一个马上有新的替上,网店根本不会受到影响。她甚至考虑到“品牌控制”:“既然要打造成品牌,就不能把牌子做砸了,培训合格了才能派出去。”

### 6 网店客服项目屡屡荣获奖项

现在,“用心创世界”的团队已经从5个人扩展到20个,浙江、广西和湖南等地的成员也加入到团队中来。外包客服已经做得相当不错,同时为四五家网店提供客服,最近还接了一家双皇冠的淘宝网。客服一周上4次班,一个班做7个小时,薪水能达到1000-2000元。比起他们开店之初每人100多元的收入,早已是不可同日而语了。

去年,“用心创世界”打造网店客服的计划也有了一个飞跃。

2011年5月,他们注册了上海脉都电子商务中心,“脉都”指的是人脉、货脉等淘宝上的资源集中在一个电子商务平台上,帮助重度残障者。

2011年7月,团队获得上海十佳微创新秀奖,差不多同时,他们的这个项目在中国视障者协会创新争优评比中再次获奖。项目还得到上海残联的支持,得以全面启动。

8月下旬,第一次培训正式开始。培训信息虽然只是通过口耳相传,但报名相当踊跃,一下子便报满了。为期6周的第一期培训刚刚结束,第二期培训便开始了。培训不仅吸引了视障者,一些肢残者闻讯也来参加,甚至还有60多岁的老年人。外地的视障者听说上海有这样的课,也激动地打电话或通过QQ等方式留言,也想参加。张平说,正在考虑和外地一些机构合作去做培训,帮助所有可能帮助到的人。

